

Gäller för: Västra Götalandsregionen

Innehållsansvar: Malena Lau, (malla16), Strateg

Godkänd av: Karin Looström Muth, (karlo2), Direktör

Giltig från: 2024-11-14

Giltig till: 2026-11-14

Länsgemensam rutin för Millennium Meddelandecenter

Länsgemensamt arbetssätt är en förutsättning för att nå målet med en gemensam vårdinformationsmiljö. Rutinen ska underlätta och tydliggöra samarbetet mellan Västra Götalandsregionen (VGR), privata vårdgivare med avtal med VGR och de 49 kommunerna i Västra Götaland för meddelandecenter i Millennium.

Syfte

Rutin för tydliggörande av ansvar och ramverk för Meddelandecenter i Millennium.

Arbetsbeskrivning

Meddelandecenter är en funktion för systemintern kommunikation och för hantering av specifika områden som konsulter, kontrasignering och resultathantering av till exempel provsvar.

Meddelandecenter består av en för användare personlig inkorg och delade inkorgar för enheter och funktioner.

För informationsutbyte mellan vårdgivare, mellan vårdgivare och skola förskola eller andra aktörer så är det skapat delade inkorgar specifikt för kommunikation vid uppstart av ett ärende där den fortsatt kommunikationen sedan sker i ärendet.

Vid frånvaro som semester och sjukdom kan användare få tillgång till varandras personliga inkorgar, där dessa finns, och då agera ombud.

Kommunikation kring den enskilde både inom och mellan enheter ska i första hand ske antingen via de befintliga uppsatta flöden som finns utanför Meddelandecenter såsom uppföljningsbegäran,

kommunikationsordinationer och arbetslistor, eller via de processer som finns kopplade till specifika delar av meddelandecenter för att vidarebefordra resultat, konsulter, eller kontrasignering av dokument.

I undantagsfall kan meddelandefunktionen användas för att skicka ett fristående direktmeddelande mellan delade inkorgar. Direktmeddelanden rörande patient mellan två personliga inkorgar är inte att rekommendera. Om det sker ska meddelandet sparas till journal.

Ansvar

Det är alla användares ansvar att bevaka och omhänderta de ärenden som hamnar i Meddelandecenter.

För vissa områden kan ansvaret behöva tydliggöras på lokal nivå, till exempel bevakning av delade inkorgar, vem som gör vad vid frånvaro.

Personlig Inkorg

Den personliga inkorgen är uppsatt på användarnivå. Det innebär att en användare som har medarbetaruppdrag inom olika verksamheter, och därmed olika roller i systemet, har en personlig inkorg i vilken samtliga meddelanden hamnar i. Medarbetare som har flera roller behöver därför vara medvetna om detta och om sitt ansvar för den information som de tar del av när de befinner sig inom respektive uppdrag.

Vid kommunikation med kommunanvändare ska personlig inkorg aldrig användas, endast delade inkorgar eller andra flöden för kommunikation för informationsutbyte.

Den personliga inkorgen består av ett antal undermappar:

Prioritetsobjekt

Objekt som kan markeras som Prioritetsobjekt inkluderar meddelanden och påminnelser som har passerat sitt förfallodatum, felmeddelande för e-recept samt meddelanden skickade med hög prioritet.

Ordinationer

Föreslagna ordinationer: Kan komma både från andra kliniska användare och studenter. Då de inte genererar aktiva aktiviteter att utföra förrän de signerats är viktigt de hanteras i nära dialog med inblandade aktörer och signeras direkt.

Ordinationer som behöver kontrasigneras: Läkare under utbildning kan skapa en ordination som ska kontrasigneras av handledare. Andra yrkeskategorier, till exempel undersköterskor och sjuksköterskor, kan skapa ordinationer som ska kontrasigneras av läkare. Ordinationen blir aktiv direkt och kan utföras innan kontrasignering.

Resultat

I Meddelandecenter hamnar alla resultat, till exempel laboriemedicinska undersökningar och bild och funktionsdiagnostik, som klinikern ordinerat. Det är endast den som har ordinerat eller står som ansvarig för en ordination av undersökning eller analys som får resultatet i sin personliga inkorg i Meddelandecenter.

Dokument

I undermappen för dokument hamnar olika typer av dokument för signering och granskning. Exempel är dokumentation från studenter som ska kontrasigneras, inskannade dokument samt vidarebefordrade dokument om en kollega har skickat vidare en anteckning för kännedom.

När remissvar skickats hamnar de i denna mapp hos mottagaren, men de är också tillgängliga, kopplade till remissen, via Millenniums remisshanterare.

Meddelande

I undermappen Meddelanden hamnar meddelanden riktade direkt till användaren. De kan vara systemgenererade eller skapade av en annan användare och ska inte användas för meddelanden gällande patient. Om det ändå finns en indikation som gör att det är av vikt så ska de av avsändare markeras med "spara till patientens journal" för att säkerställa att ingen information av vikt för patientens vård eller journalinformation missas. När ett meddelande är markerat som sparad till patientens journal kommer all fortsatt kommunikation också sparas.

Meddelandefunktionen kan användas för ärenden som inte är av vikt för patientens vård, exempelvis om en kodare behöver justera i en journalanteckning och stämma av med ansvarig läkare.

Systemgenererade meddelanden som kan hamna här är: Fel när e-receptet skickades och Ärende-kommunikation "fråga/svar" med Försäkringskassan.

Meddelandet om fråga/svar informerar användaren om att en dialog behöver ske i intygsmodule. Dialogen behöver ske inom två veckor från det att den startades.

Följande informationsmängder ska aldrig hanteras via meddelanden utan via andra uppsatta flöden:

- Förnyelse av E-recept
- Önskad patientkontakt via telefon/annat
- Konsulter
- Bokning av uppföljningsbesök

Arbetsobjekt

I arbetsobjekt återfinns

Osignerad dynamisk dokumentation innehåller påbörjade anteckningar skapade via funktionen dynamisk dokumentation, som sparats men inte signerats.

Påminnelser Användaren kan skapa påminnelser till sig själv i Meddelandecenter, som syftar till att bli uppmärksam på uppgifter som ska utföras framåt i tiden.

Påminnelser till andra bör endast användas om en dialog med vederbörande förts innan.

Aviseringar

Innehåller funktionalitet för läskvitton, skickade objekt och papperskorg. Papperskorgen töms automatiskt var 30 dag eller aktivt av användaren.

Arbete i den personliga inkorgen

Det rekommenderas att meddelanden och resultat signeras och hanteras skyndsamt med lämplig åtgärd som dokumenteras. Detta för att minska risken för att meddelanden och resultat blir liggande i användarens inkorg.

Den personliga inkorgen ska bevakas dagligen inom ramen för verksamhetens öppettider. För användare som ofta skickar ordinationer där det förväntas svar kan inkorgen behöva bevakas oftare.

Prioritet av meddelandet sätts av avsändaren. Mottagaren kan inte markera ett meddelande/ärende som prioriterat.

Ett meddelande kan vara väntande, öppnat eller pausat. När ett väntande meddelande öppnas får det automatiskt statusen öppnat.

Om en användare vill hantera ett resultat eller meddelande senare, exempelvis vid ett återbesök, så kan användaren sedan själv välja att sätta status på meddelandet till pausat genom att markera som vilande. Det är viktigt att detta arbetssätt endast används när det är kliniskt lämpligt att inte signera och åtgärda ett resultat direkt utifrån att journalsystemet bygger på realtidsinformation. Användaren behöver även beakta om ett ombud kommer hantera inkorgen.

Ett annat sätt för användaren att bevaka resultat och meddelanden är att skicka en tidsbestämd påminnelse till sig själv. Användaren kan då signera av resultatet och dokumentera eventuell åtgärd samt skapa påminnelsen och sedan hantera nästa steg när påminnelsen dyker upp.

Delade inkorgar

Det finns olika typer av delade inkorgar som har olika funktioner.

Organisationsknutna inkorgar

Det finns två organisationsknutna delade inkorgar som är skapade på enhetsnivå (motsvarande nivå 5 i HSA), en för meddelande och en för samverkan.

Exempelvis:

- Fristad vårdcentral Närhälsan Meddelande
- Fristad vårdcentral Närhälsan Samverkan

Funktionsknutna inkorgar

Funktionsknutna inkorgar är skapade för beslutade områden/funktioner, till exempel operationskoordinatorer, konsulter och multidisciplinära konferenser.

Hantering av delade inkorgar

Tillägg och borttagande av organisationsknuten delad inkorg hanteras i processen för uppstart, sammanslagning och stängning av organisatoriska enheter. Detta gäller även för kommunernas verksamheter.

Tillägg och borttagande av funktionsknuten inkorg hanteras av support/förvaltning.

Tillägg och borttagande av medlemmar i inkorg hanteras inom verksamheten. För regionens och privata vårdgivares enheter har följande roller behörighet att administrera inkorgens medlemmar, verksamhetschef, enhetschef och medicinsk sekreterare.

Inom kommunerna kommer enheten behöva utse personer som kan ansvara för hantering av medlemmar i de delade inkorgarna.

Bevakning av delade inkorgar

Inkorgen för enhetens meddelanden ska bevakas dagligen inom ramen för verksamhetens öppettider. Verksamheten utser person eller funktion som bevakar inkorgen.

Inkorgen för samverkan ska bevakas enligt den överenskommelse som finns beslutad i nuläget 3 gånger om dagen för vårdssamverkan inom ramen för verksamhetens öppettid.

Inkorgen för funktion ska bevakas dagligen eller om verksamheten kräver det flera gånger dagligen av en av verksamheten utsedd person eller funktion.

Arbete i delad inkorg

I en delad inkorg kan meddelanden tilldelas specifika användare för vidare hantering. Det tilldelade ärendet ligger kvar i inkorgen och det syns vem det är tilldelat. När ärendet är hanterat och avslutas av användare försvinner det även från den delade inkorgen.

När ett meddelande skickas från en delad inkorg visas det tillsammans med den användare som skickat meddelandet. Den som svarar på meddelandet måste aktivt välja vilken delad inkorg svaret ska skickas till.

Ombud

Ombudsfunktionaliteten i Millennium kan användas när en användare är frånvarande, till exempel vid semester och sjukfrånvaro. Den kan även användas vid annan ledighet där medarbetaren inte förväntas arbeta i annan verksamhet som använder Millennium, när användaren förväntas återkomma efter avslutad ledighet.

Tilldelning av ombud

Utsedda funktionsroller som Medicinsk sekreterare, Enhetschef och Verksamhetschef kan administrera vilka som kan vara ombud åt varandra inom en verksamhet.

Funktionalitet att användaren kan ge ombuds rättighet till andra på sin egen inkorg går inte att stänga av i Millennium, och detta ska inte användas eftersom verksamheten ska ha överblick över vilka ombud som finns tilldelade till vem. Ovanstående roller kan

se vilka ombud som finns fördelade för respektive användare inom sin verksamhet.

Ombuds rättigheten sker på hela användarens personliga inkorg under en fastställd tidsperiod. Om användaren man får ombuds rättighet för arbetar inom flera verksamheter så kommer även ombudet få tillgång till meddelanden som rör dessa verksamheter. Eftersom inkorgarna är personliga och inte knutna till organisation syns det inte vilken verksamhet meddelanden tillhör. Därför ska ombuds rättighet tilldelas med försiktighet för dessa användare. I Läns gemensam rutin för Millennium Bevakning och hantering av resultat finns alternativa arbetssätt beskrivna.

Det är verksamhetschef eller enhetschef som avgör hur lång tid en ombuds rättighet gäller.

En användare kan vara ombud åt flera andra användare och även ha flera ombud till sin personliga inkorg.

Tilldelningen omfattar endast den inkorg som användaren blir ombud för. Därför är det viktigt att en användare har flera ombud till sin personliga inkorg. Ett ombud kan endast utses i ett led.

Arbete som ombud

Den som blir utsedd att vara ombud får behörighet för att ta del av och signera material i inkorgen om den har signeringsbehörighet. När ett resultat signerats av ett ombud framgår det vid resultatet att det är ombudet som signerat.

Resultat försvinner från inkorgen när det signeras. När ombudet signerar ansvarar de också för eventuella åtgärder. Om ärendet inte behöver åtgärdas kan ärendet lämnas osignerat alternativt ligga som väntande.

Uppföljning

Det är verksamhetschefens ansvar att följa upp att Meddelandecenter används och hanteras korrekt och att åtgärder ålagda användare hanteras inom rimlig tid. Vad som är rimlig tid kan variera för olika verksamheter. Specifika flöden kan ha fastställda tidsramar, till exempel för konsulter, fråga/svar kopplat till intyg och resultat hantering.

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Västra Götalandsregionen

Innehållsansvar: Malena Lau, (malla16), Strateg

Godkänd av: Karin Looström Muth, (karlo2), Direktör

Dokument-ID: SSN14971-1865200826-13

Version: 3.0

Giltig från: 2024-11-14

Giltig till: 2026-11-14